

Come risolvere un errore di report in tempo reale

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Soluzione](#)

[Soluzione per la causa 1: Impostazione errata del server proxy](#)

[Soluzione per la causa 2: RTR o sottosistema di database non in esecuzione](#)

[Soluzione per la causa 3: Ordine di binding NIC non corretto](#)

[Impossibile recuperare i report di Webview IPCC 7.x](#)

[Soluzione](#)

[La pagina Riqualificazione agente non viene visualizzata](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto il motivo per cui si verifica un errore quando si cerca di eseguire un report in tempo reale e vengono fornite possibili soluzioni in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager versione 3.x e successive

- Cisco CRS versione 3.x e successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

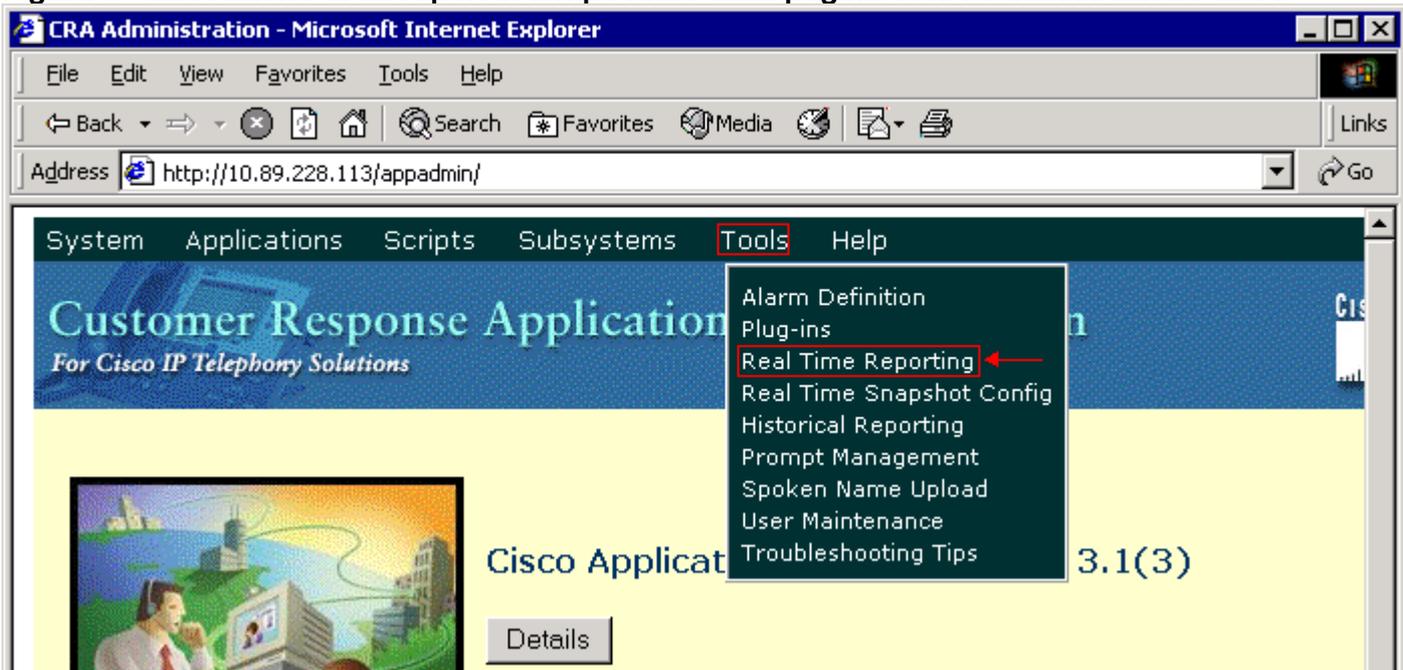
Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema

Quando si tenta di eseguire un report in tempo reale dalla pagina Web di amministrazione dell'applicazione Customer Response (CRA) (vedere la [Figura 1](#)), il report ha esito negativo e viene visualizzato questo messaggio di errore:

Unable to connect to the server

Figura 1 - Esecuzione di un report in tempo reale dalla pagina Web Amministrazione CRA



Causa

Questo errore può verificarsi per uno dei motivi seguenti:

- L'impostazione del server proxy nel browser impedisce la comunicazione RMI (Remote Method Invocation) originale.
- Il sottosistema Response Time Reporter (RTR) o il sottosistema del database non è in esecuzione.
- L'ordine di binding della scheda di interfaccia di rete (NIC) non è corretto.

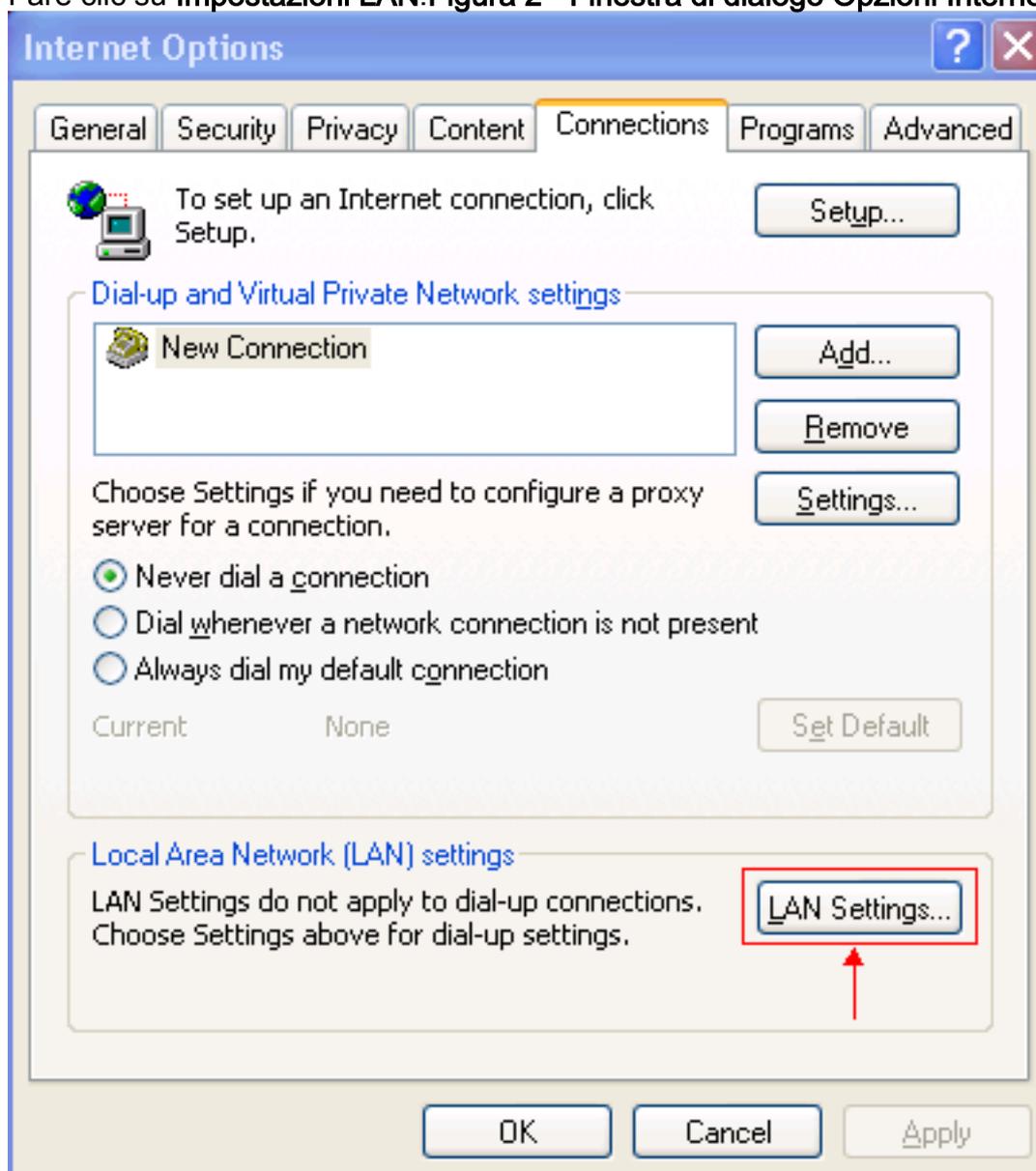
Soluzione

In questa sezione vengono fornite procedure dettagliate per risolvere il problema, a seconda della causa.

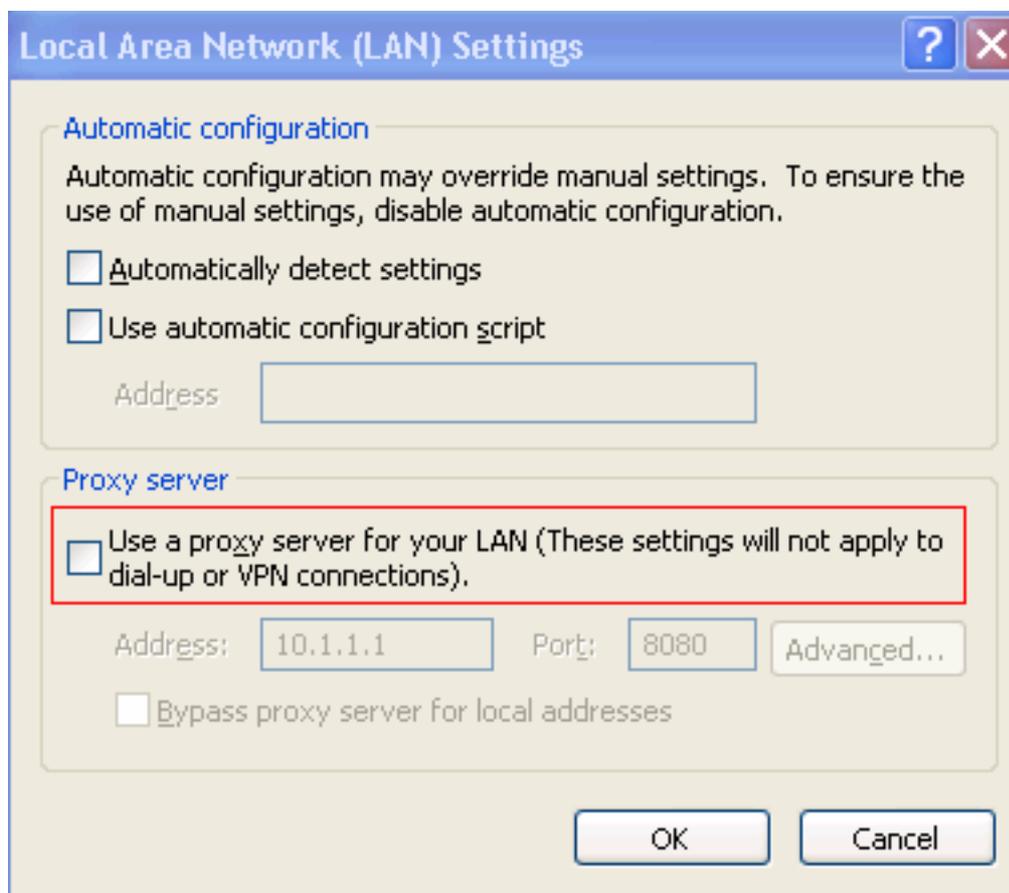
[Soluzione per la causa 1: Impostazione errata del server proxy](#)

Per risolvere il problema, è possibile disattivare l'impostazione del server proxy per il browser. Attenersi alla seguente procedura:

1. Aprire una finestra del browser Internet Explorer.
2. Selezionare **Strumenti > Opzioni Internet**. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Opzioni Internet.
3. Fare clic sulla scheda **Connections** (vedere la [Figura 2](#)).
4. Fare clic su **Impostazioni LAN**. **Figura 2 - Finestra di dialogo Opzioni Internet**



Verrà visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni rete locale (LAN): **Figura 3 - Impostazioni LAN**



5. Deselezionare la casella di controllo **Use a proxy server for your LAN** nella sezione Proxy server (vedere la [Figura 3](#)).
6. Fare clic su **OK** due volte.

[Soluzione per la causa 2: RTR o sottosistema di database non in esecuzione](#)

Se l'errore si verifica perché il sottosistema RTR o il sottosistema di database non è in esecuzione, è necessario avviare il sottosistema per risolvere il problema. Attenersi alla seguente procedura:

1. Selezionare **Sistema > Motore** dalla pagina Amministrazione CRA.
2. Verificare se i sottosistemi RTR e database sono in funzione. Se uno dei sottosistemi non è in esecuzione, avviarlo.

[Soluzione per la causa 3: Ordine di binding NIC non corretto](#)

Se sul server CRS su cui è in esecuzione il monitoraggio VoIP (Voice over IP) sono installate due schede NIC, verificare che:

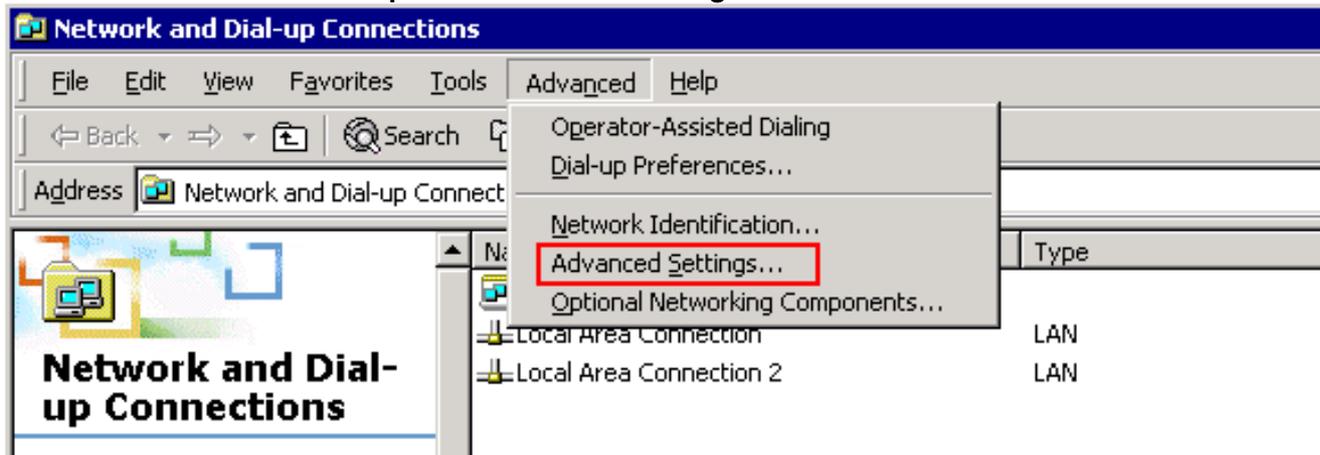
- La scheda NIC per il normale traffico CRS ha priorità sull'ordine di binding TCP/IP.
- La scheda NIC per il traffico del monitor VoIP è associata al protocollo TCP/IP dietro l'altra scheda NIC.

Se il messaggio di errore viene visualizzato a causa di un ordine di collegamento NIC non corretto, completare i seguenti passaggi per modificare l'ordine di collegamento NIC:

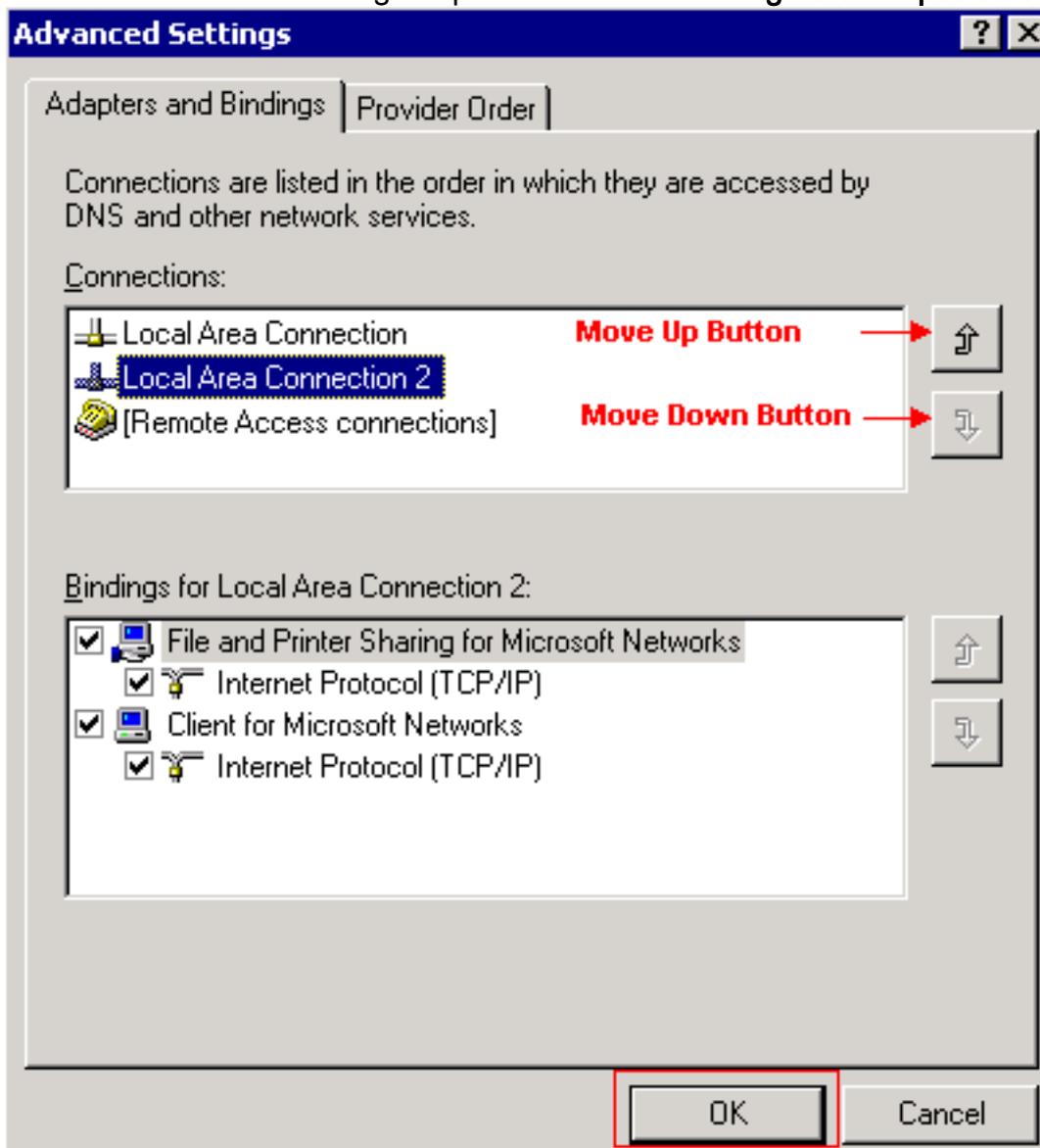
1. Fare clic su **Start > Impostazioni**.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Rete e connessioni remote**, quindi selezionare

Apri dal menu di scelta rapida. Viene visualizzata la finestra Rete e connessioni remote (vedere la [Figura 4](#)).

3. Selezionare **Avanzate > Impostazioni avanzate**. **Figura 4 - Rete e connessioni remote**



Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni avanzate: **Figura 5 - Impostazioni**

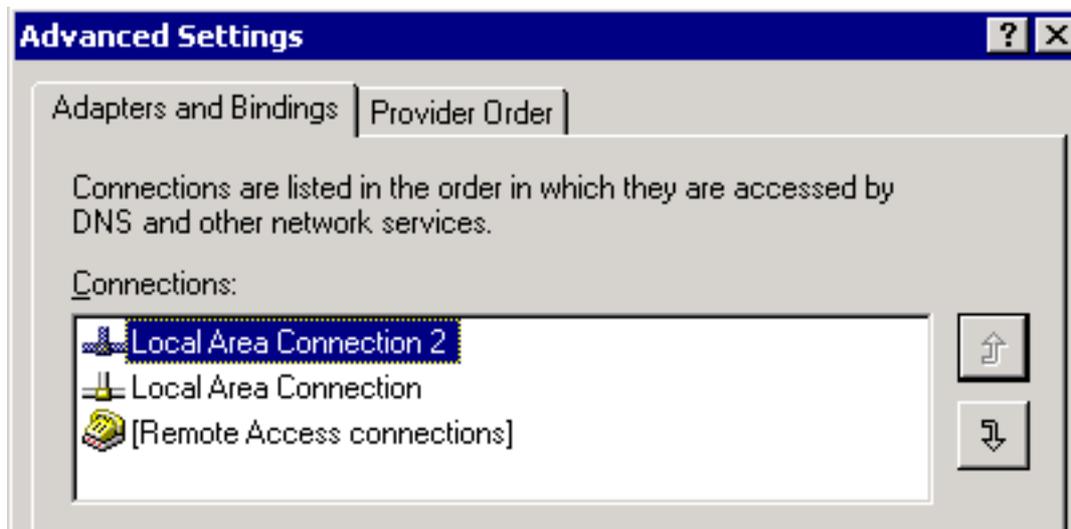


avanzate

4. Selezionare **Local Area Connections 2** nella sezione Connections.

5. Fare clic sul pulsante **Sposta su** (vedere la [Figura 5](#)).

6. Fare clic su **OK** per implementare la modifica. Viene visualizzato il nuovo ordine di binding della scheda NIC: **Figura 6 - Nuovo ordine di collegamento NIC**



Nota: se le soluzioni precedenti non risolvono il problema, riavviare `CRS Node Manager` dai servizi di Windows come soluzione alternativa.

[Impossibile recuperare i report di Webview IPCC 7.x](#)

In un server HDS/webview appena installato, impossibile ottenere dati nel report webview. Il problema riguarda solo i report dell'agente in tempo reale.

[Soluzione](#)

È stata verificata la configurazione delle periferiche da Gestione configurazione e il nuovo HDS non è stato aggiunto alla distribuzione dell'agente (elenco delle workstation amministrative che riceveranno i rapporti dell'agente).

Il nuovo nome del sito Workstation di amministrazione (AW) è stato aggiunto alla lista di distribuzione. Questo ha risolto il problema.

[La pagina Riquilificazione agente non viene visualizzata](#)

Impossibile avviare il servizio Apache. Questo messaggio di errore viene ricevuto nel `log std.out`:
`Impossibile caricare server.xml`

[Soluzione](#)

Il problema è causato dalla mancanza del file `server.xml` nella cartella `C:\icm\tomcat\conf`. Per risolvere il problema, completare la seguente soluzione:

1. Creare una copia del file `server.xml.custom` dalla cartella `C:\icm\tomcat\conf`.
2. Rinominare il file come `server.xml`.
3. Avviare il **servizio Apache**. La pagina Ridefinisci le abilità viene quindi caricata correttamente.

[Informazioni correlate](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)